



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. 4263/KOM-D/SD-S1/2021

**PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI DISDUKCAPIL KABUPATEN
ROKAN HILIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA MASYARAKAT**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

RAHMA

NIM.11643200997

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Proposal dengan judul “ **Aktivitas Humas Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima dalam Pengurusan E-KTP**” yang diajukan oleh saudari :

Nama : RAHMA
 NIM : 11643200997
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada :

Hari : Rabu
 Tanggal : 11 juli 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Desember 2019

Penguji

Tika Mutia, M.I.Kom

NIP/NIK. 1986 1006 2019032010

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada * Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rahma
 NIM : 11643200997
 Judul : Penerapan Fungsi Kehumasan Di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 04 November 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 29 November 2020
 Dekan,


 Dr. Nurdin. M.A
 NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I


 Yantos, S.IP, M.Si
 Nip. 197101222007011016


Penguji III

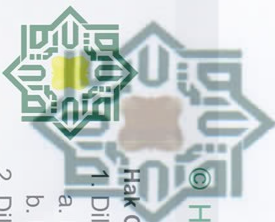

 Musfialdy, S.Sos, M.Si
 Nip. 197212012000031003

Sekretaris/ Penguji II


 Rosmita, M.Ag
 NIP. 197411132005012005

Penguji IV


 Artis, S.Ag, M.I.Kom
 NIP. 196806072007011047



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah membaca, meneliti, dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya terhadap penulis skripsi saudara :

Nama : **Rahma**
NIM : **11643200997**
Judul : **Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat**

Kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Ujian Skripsi/Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001

Mengetahui:
Ketua Munaqasyah Komunikasi
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.
NIP. 196911181996032001

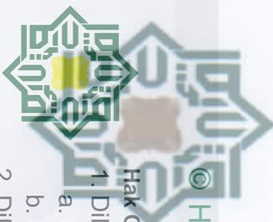
Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 22 September 2020

No : Nota Dinas

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamualaikum wr.wb

Dengan hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut :

Nama : Rahma

NIM : 11643200997

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dapat diajukan untuk menempuh Ujian Skripsi/Munaqasyah guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat"**

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Mengetahui,

Pembimbing

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si

NIP. 196911181996032001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RAHMA
NIM : 11643200997
Tempat/Tgl Lahir : 14 November 1997
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 7 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



RAHMA

NIM. 11643200997



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahahirabbil „aalamiin Sujud syukur hamba hanya kepada-Mu Ya Allah Yang telah memberikan Nikmat iman dan nikmat islam kepada hamba Semoga ini akan menjadi karunia terindah yang penuh Ridho-Mu dalam hidup hamba dan keluarga yang hamba cintai

Ya Allah.....

Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini, Hari ini hamba bahagia Sebuah perjalanan panjang dan gelap... Telah kau berikan secercah cahaya terang. Meskipun Aku sering tersandung, terjatuh, terluka dan terkadang harus kutelan antara keringat dan air mata. Syukur Alhamdulillah..... Kini aku tersenyum dalam iradat-Mu Kini baru kumengerti arti kesabaran dalam penantian.....sungguh tak kusangka ya....Allah Kau menyimpan sejuta makna dan rahasia, sungguh berarti hikmah yang kau beri.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku cintai dan kusayangi.

Ibunda dan ayahanda tersayang.....

Kau kirim aku kekuatan lewat untaian kata dan iringan do"a. Tak ada keluh kesah di wajahmu dalam mengantar anakmu ke gerbang masa depan yang cerah tuk raih segenggam harapan dan impian menjadi kenyataan Ibu...ayah....kau besarkan aku dalam dekapan hangatmu. Cintamu hiasi jiwaku dan restumu temani kehidupanku. Tiada hal yang sebanding untuk membayar semua pengorbananmu.

Ayahanda dan Ibunda....

Kalian adalah pelita dalam hidupku yang selalu menuntunku dalam menjalani kegelapan kehidupan ini..... Ya Allah ampunilah segala kesalahannya, berikanlah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebahagiaan kepada mereka, sayangilah mereka seperti mereka menyayagiku selama ini... balaskanlah pengorbanan mereka kepada ku selama ini....

Terima kasih ibu...

Terima kasih ayah...

Abangku dan kakakku tersayang..

Untuk abangku dan kakakku tersayang, terima kasih atas segalanya yang telah kau berikan untukku selama ini, pengorbananmu, tetesan keringatmu sangat berharga bagiku. Tiada yang lebih berharga yang bisa ku persembahkan untuk mu, hanya karya kecil ini yang bisa ku persembahkan,, kaulah abang dan kakak bagiku.... ku menyayagimu lebih dari apa yang kau tahu..

Sahabat-Sahabatku.....

Untuk sahabat-sahabat ku yang selalu menghiasi warna-warni kehidupan dimasa perkuliahan, terima kasih atas segala bantuan dan dorongan kalian semua. Semoga kita selalu diberi semangat dalam menjalani lika-liku kehidupan ini... Amin...



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Nama : Rahma
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat

Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir adalah suatu lembaga pemerintah yang membantu tugas bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang administrasi kependudukan. Skripsi ini berisi penelitian yang berjudul Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam penelitian ini dibatasi pada masalah bagaimana penerapan fungsi kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat perlunya melakukan pelatihan kepada setiap pegawai dan melakukan workshop kehumasan. dari hasil penelitian bahwa Disdukcapil Kabupaten Rokan hilir telah menerapkan fungsi kehumasan dalam melayani masyarakat, Disdukcapil juga selalu memperhatikan keramahan, ketepatan, kecepatan dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci : Penerapan Fungsi kehumasan dan pelayanan prima



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Rahma
Department : Communication
Title : **The Implementation of Public Relations Function at the Disdukcapil (Civil Registration and Population Agency) of Kabupaten Rokan Hilir in Improving the Excellent Service to the Society**

The Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir is a government institution that assists the regent's duties in carrying out regional government affairs in the field of population administration. This thesis is titled The Implementation of Public Relations Function at the Disdukcapil Rokan Hilir Regency in improving the excellent service to the society. The purpose of this study was to know the function of public relations in improving the excellent service to the society. This study is limited to the problem of how to implement the public relations function of the Disdukcapil Rokan Hilir Regency in improving the excellent service to the society. The method used is descriptive qualitative method. Data were collected from observation and interviews and documentation. Based on the results of the research, it can be concluded that to improve the excellent service to the community, it is necessary to conduct training for every employee and conduct public relations workshops. The Disdukcapil Rokan Hilir Regency has implemented the function of public relations in serving the community. The Disdukcapil always pays attention to friendliness, accuracy, and speed in serving the community.

Keywords: Implementation, Public relations function, excellent service

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Seungguhnya setiap kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lainnya. Dan hanya kepada tuhanmu hendaklah engkau berharap. (Q.S. Al

Insyirah : 6-8)

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah segala puji Allah semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas Akhir ini. Sholawat besera salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umut dari zaman kegelapan ke zaman yang terang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang di rasakan saat ini.

Skripsi dengan judul : ” Penerapan Fungsi Kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat” skripsi ini tujuan untuk mengetahui fungsi kehumasan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan Prima kepada Masyarakat. Disamping itu penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulisan ini juga tidak terlepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Terimakasih kepada orang tua yang penulis cintai yaitu ayahanda Bakri dan ibu Ino yang telah memberikan motivasi, dorongan, dan doa kepada penulis. Serta ucapan terimakasih kepada iyung Asnizar, angah Indra, akak Fitriani, abang Kasmianto dan M.syukur sebab tempat penulis menyampaikan keluh kesah dan bersanda gurau. Dan semangat dari teman- teman yang selalu membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini di sebabkan keterbatasan ide dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sumber pendukung untuk melengkapi skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Bapak/Ibuk Wakil Rektor.
2. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M. Si dan Bapak Azni, M.Ag selaku wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dra. Atjhi Sukaesih, M.Si selaku ketua Jurusan Komunikasi dan Bapak Yantos, S.I.P selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Pembimbing Akademik Penulis di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dra. Atjhi Sukaesih, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, kesempatan dan memberikan pengarahan-pengarahan dan nasehat demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada Penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh karyawan Perpustakaan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis mendapatkan buku sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hillir yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset penelitian.
10. Teman- teman Public Relations D tahun 2016 yaitu Rojaini, Nurbaiti, Rosi Pratiwi, Azrika, Nova, Yuni, Ufa, Anisa, Maisela, Permala, Vinka, Puspa, Rini, Iqbal, Safrizal, Ude, Rifal, Agus, Tri, Said.
11. Tiana, Rojaini, Nurbaiti dan Nour Fitri yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Sahabat KKN Uin Suska Riau 2019 Posko Rambah Hilir Timur, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau.
13. Sahabat dan saudara seperjuangan yang penulis sayangi.
14. Bapak dan ibu yang selalu memberikan Do'a dan Semangat.
15. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada semua kalangan yang membutuhkan, baik dari kalangan akademis, maupun masyarakat luas pada umumnya.

Pekanbaru, 14 September 2020

Penulis

RAHMA

NIM. 11643200997

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	4
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Terdahulu	13
C. Kerangka Pikir.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
C. Sumber Data	17
D. Informan Penelitian	18
E. Teknik Pengumpulan Data	18
F. Teknik Analisa Data	20
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Sejarah berdirinya Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir	21
B. Kependudukan	22
C. Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.....	25
D. Logo.....	26
E. Struktur Organisasi	27



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Penerapan Fungsi Kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat	53
C. Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan pelayanan Prima Kepada Masyarakat	61
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	<i>Jumlah Kecamatan Menurut Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir</i>
Tabel 4.2	<i>Jumlah penduduk kecamatan/desa menurut Jenis Kelamin</i>
Tabel 4.3	<i>Hari Kerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir</i>
Tabel 5.1	<i>Daftar Nama Informan Penelitian</i>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Kerangka Pikir*

Gambar 4.1 *Struktur Organisasi Disdukcapil*





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa era globalisasi sekarang ini, upaya untuk meningkatkan pelayanan akan terus dilakukan, Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada masyarakat ataupun pelanggan yang akan dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi waktu pada tempat bersamaan, Pelayanan merupakan hal yang utama yang harus diperhatikan. dalam menerapkan satu pelayanan kepada masyarakat dalam bertransaksi ialah bagaimana pelayanan yang ditetapkan itu dapat memuaskan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja staf disuatu instansi, baik dipemerintahan maupun diorganisasi lainnya. Disetiap lembaga maupun instansi pasti akan bersentuhan yang namanya pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, instansi itu sendiri sebagai penyedia pelayanan mengatur peroses dan tata cara pemberian pelayan yang baik sesuai standar yang sudah ditentukan. Dalam undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik kegiatan dalam rangka memenuhi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan publik.

Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan dan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Menurut undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 3 tujuan dari pelayanan publik itu, 1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang berkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, 2. Terwujudnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan, 3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang, 4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menjalankan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat melakukan fungsi kehumasan sebagai panduan untuk membimbing pegawai dalam memberi pelayanan prima kepada khalayak.¹ Adapun salah satu fungsi humas yaitu memberikan pelayanan prima (*serve of Excellence*). Pelayanan prima yaitu berkaitan dengan jasa layanan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau lembaga dalam meupayakan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan khalayak atau pelanggan. Pelayanan itu juga membuat khalayak merasa diperhatikan dengan baik.

Permasalahan utama dalam pelayanan pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, pelayanan berkualitas sangat bergantung pada aspek, yaitu bagaimana proses tata laksana, dukungan sumber daya manusia, kelembagaan dan yang paling penting adalah komunikasi dengan baik dengan masyarakat. Pada hakikatnya pelayanan prima merupakan wujud dari perilaku untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud kepedulian pemerintah/ instansi kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mengurus pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Yang artinya Disdukcapil berhadapan langsung kepada masyarakat dan merupakan saluran komunikasi antara masyarakat dan pemerintah baik yang bersifat teknis, maupun strategi dengan harapan disdukcapil berfungsi untuk mensosialisasikan dan mengaplikasikan kebijakan kepada khalayak.

Dalam pelayanan itu sendiri pasti terjadi berbagai permintaan masyarakat yang harus diselesaikan oleh pegawai itu sendiri. Dalam

¹ Rosady Ruslan, Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations, PT Rajawali Press, Jakarta, 2007



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikannya tentu akan memakan waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat harus menunggu satu hari seminggu hingga berbulan-bulan. Dan sehingga masyarakat merasa bosan, koneksi jaringan dan pegawai yang sering terlambat datang dan lainnya.

Maka dari itu dalam pelayanan itu diperlukan orang yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, mempunyai komunikasi yang luwes mengerti apa yang akan disampaikan dan ramah terhadap masyarakat. Dengan adanya kemampuan pegawai yang dapat memberikan pelayanan maksimal, maka masyarakat tidak akan berpikir macam-macam terhadap pelayanan yang disediakan oleh disdukcapil.

Adapun fakta yang terjadi dilapangan dimana masyarakat dilayani kurang optimal, contohnya masih ada pegawai yang kurang ramah, masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, jaringan bermasalah. Maka dari itu masyarakat merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Meski demikian masih terdapat pegawai yang optimal memberikan pelayanannya. Suka membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan.

Dengan adanya beraneka ragam pelayanan yang diberikan kepada khalayak tidak lepas bagaimana peran pemimpin dalam melatih, membina, melakukan komunikasi dan bertanggung jawab.

Namun permasalahannya bagaimana penerapan kehumasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana instansi yang langsung turun memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, karena fungsi humas salah satunya yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ataupun pelanggan (*service of exelence*). Tanpa adanya pelayanan yang baik maka lembaga maupun perusahaan akan dibenci oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini **“Penerapan Fungsi Kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat”**.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penegasan Istilah

Guna menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu menegaskan istilah tersebut dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengertian ²penerapan menurut J S Badudu dan sultan Muhammad Zain, penerapan adalah cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan ialah mempraktekkan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan mencapai tujuannya masing-masing.
2. Fungsi Humas menurut Canfield Bertrand R. Dalam bukunya Public Relations yaitu ada tiga, 1. Memelihara komunikasi yang baik, 2. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik, 3. Mengabdikan dengan kepentingan umum. ³fungsi humas yaitu manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program tindakan untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik. Sedangkan dalam ⁴publik relations adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau organisasi dengan pihak masyarakat melalui proses komunikasi timbal balik, hubungan yang harmonis, saling mepercayai dan menciptakan citra positif.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Rokan Hillir yang beralamat Jl. Bagan Timur, Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau 28913. Dinas ini mengurus dokumen kependudukan masyarakat mulai dari KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, KIA, Surat Pindah dan lain sebagainya.

² Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer* (Jakarta: Modern English Perss, 2002), hal. 1598

³Frazier Moore, *Hubungan Masyarakat Prinsip, kasus dan masalah* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005, hal,6.

⁴ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, PT Rajawali Pres, Jakarta, 2007, Hal,8



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelayanan prima(*service of Exellent*) melihat seberapa besar indikator yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan baik berupa produk maupun jasa. Kemampuan seorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditetapkan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dari itu rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Fungsi Kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan ini adalah untuk mengetahui “penerapan Fungsi Kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat”.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis
 - a. Mengembangkan ilmu Komunikasi Khususnya mengenai Penerapan Fungsi Kehumasan dalam meningkatkan pelayanan prima.
 - b. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti guna memperdalam ilmu dibidang komunikasi khususnya konsentrasi Public relations.
 - c. Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar serjana strata 1 (S1) S.1.Kom di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran dibidang ilmu pengetahuan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi khususnya tentang Penerapan Fungsi Kehumasan dalam meningkatkan Pelayanan Prima di instansi sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami aplikasi teori-teori yang telah diperoleh dari bangku kuliah.

- c. Untuk menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan penulis khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Sistematika penulisan

Untuk mengetahui sistematika penulisan penelitian ini, penulis susun, sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang, Penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini akan diuraikan tentang Kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, Jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Gambaran umum mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

BAB V : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian dan pembahasan masalah

BAB VI : PENUTUP

Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Kajian teori dalam proses penelitian merupakan salah satu tahapan yang penting untuk dipertahankan oleh para peneliti. Teori adalah serangkaian konsep, definisi dan posisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

1. Penerapan

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerapan yaitu menerapkan perbuatan. Menurut J S Badudu dan Sultan Muhammad Zain, penerapan adalah cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan ialah mempraktekkan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sanya sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan mencapai tujuannya masing-masing. Unsur- unsur penerapan mencakupi:

- a. Adanya program
- b. Adanya masyarakat jadi sasaran yang diharapkan bisa menerima program tersebut
- c. Adanya pelaksana dari organisasi atau instansi yang bertanggung jawab untuk mengelola, melaksana dan mengawasi proses penerapan itu.

Menurut Harold Lasswell dalam buku Pengantar Komunikasi, unsur-unsur dari komunikasi adalah suatu proses untuk menjelaskan hal-hal berikut:⁵ *Pertama, Who* atau siapa. *Who* yang dimaksud adalah orang yang menyampaikan pesan. Bisa seorang individu, kelompok, maupun organisasi. *Kedua, Say What* yaitu apa yang disampaikan. Berisi pesan yang akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. *Ketiga, In Which Channel* yang berarti saluran atau media yang digunakan. Merupakan alat atau perantara yang digunakan dalam proses penyampaian pesan. *Keempat, For Whom* atau kepada siapa yaitu pihak yang menjadi penerima pesan, bisa

⁵ Sendjaja dan S. Djuarsa, *Pengantar Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupa individu, kelompok atau organisasi. *Kelima, With What Effect* yaitu dampak yang akan terjadi setelah komunikasi menyampaikan pesan kepada komunikator.

2. Defenisi Humas

Kehumasan banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang defenisi kehumasan, seperti yang dikemukakan oleh ⁶Fran Jefkins, “ humas merupakan suatu keseluruhan komunikasi, baik itu keluar maupun kedalam dalam mencapai tujuan yang berlandaskan saling pengertian.

Salah satu defenisi humas yang diambil dari the British Institute Of Publik Relations ialah:

1. Aktivitas publik relations adalah yang mengelola komunikasi antara lembaga/organisasi dengan publik
2. Praktek humas yaitu yang memikirkan, merencanakan, dan yang membangun sikap saling pengertian antara organisasi/lembaga dan publiknya.⁷

Menurut Soemirat humas menggunakan komunikasi timbal balik antara organisasi/lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi terciptanya kebijakan, tujuan langkah serta tindakan lembaga/organisasi itu. Komunikasi 2 arah tersebut menjadi faktor utama bagi keberhasilan seorang humas dalam melakukan kegiatan kehumasannya.

3. Ciri-ciri Humas

Adapun humas dalam sebuah organisasi dari ada atau tidaknya kegiatan yang dapat ditinjau dari ciri-ciri sebagai berikut:⁸

- a. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi

⁶ Morissan, *Manajemen Publik Relations. Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana) hal :8

⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, PT. Rajawali Grafindo, Jakarta, 2008, hal, 16

⁸ Effendy, Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat Studi Komunikologis*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hal : 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Humas merupakan kegiatan yang komunikasi didalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
- c. Adapun operasonal humas yaitu membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadi kesenjangan yang dapat ditimbulkan organisasi itu sendiri maupun dari pihak publik.
- d. Adapun kegiatan yang menjadi sasaran humas yaitu publik eksternal dan publik internal.

4. Ruang Lingkup Tugas Humas

Adapun ruang lingkup dari tugas humas didalam instansi/organisasi yang meliputi aktivitas yaitu sebagai berikut:

- a. Membina hubungan kedalam (Publik internal)

Adapun yang dimaksud denga publik interna ialah yang menjadi bagian dari unit/badan/organisasi atau perusahaan itu sendiri. Sebagai seortang humas harus mampu mengenali atau mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan hal negatif didalam masyarakat sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi/instansi.

- b. Membina hubungan keluar (Publik eksternal)

Adapun yang dimaksud Publik ekternal yaitu publik umum (masyarakat) mengusahakan tumbuhnya sikap publik yang positif terhadap intstansi yang diwakili.⁹

5. Proses Humas

Adapun proses humas selalu diakhiri dengan penelitian. Berikikut ini lanngkah yang biasa dilakukan humas sebagaimana yang diajukan Cutlip dan Center dalam Khasali (2003): 82-85) yaitu:

1. Mendefenisikan Permasalahan

Dalam hal ini humas perlu melibatkan diri dalam melakukan penelitian dan pengumpulan fakta. Humas juga harus selalu memantau pengertian opini serta prilaku dan sikap yang berkepentingan. Langkah pertama ini

⁹ Rosady Ruslan, *Menajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo persada, 2003), hal: 23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat merupakan langkah dalam proses pemecahan permasalahan lainnya dan menentukan apa yang terjadi, mencari fakta atau data sebelum melakukan tindakan lebih lanjut apa yang diperlukan oleh khalayak apa itu khalayak dan bagaimana keadaan khalayak dipandang dari berbagai faktor.

2. Perencanaan dan Program

Dalam hal ini praktisi humas menemukan terjadinya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah penjejahan dan pemecahan masalah. Informasi yang telah dikumpulkan pada tahap pertama digunakan untuk membuat suatu keputusan tentang tujuan, program, strategi serta tindakan, tujuan komunikasi, dan taktik.

Untuk menyusun program kerja ada 4 :

- a. Menetapkan target-target operasi Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas hasil yang diperoleh.
 - b. Memperhitungkan jumlah jam kerja dan biaya yang akan diperlukan
 - c. Menyusun skala prioritas untuk menentukan jumlah program yang dilakukan serta waktu yang akan diperlukan untuk melakukan semua program yang telah diprioritaskan.
 - d. Menentukan kelayakan atau kesiapan pelaksana dalam rangka agar mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai jumlah dan kualitas. Personil yang ada dan dukungan dari berbagai alat-alat kantor, kamera, kendaraan mesin cetak dan lain sebagainya.
3. Aksi dan Komunikasi
- Aksi dan komunikasi harus dikaitkan dengan objektif dan goals yang spesifik. Dalam langkah ketiga ini mencakup pelaksanaan program dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan dari program yang dilakukan.
4. Evaluasi Program
- Seluruh program yang telah ditetapkan dievaluasi apakah sesuai atau tidaknya. Adapun caranya sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Program dijalankan apakah sesuai dengan perencanaan
- b. Hambatan dan kelemahan pada pelaksanaan program
- c. Mengetahui sikap dari khalayak, apakah sesuai dengan harapan?
- d. Menentukan apakah program bisa ketahap berikutnya atau harus dilakukan penyempurnaan atau dirubah.

6. Kegiatan dan sasaran humas

Menurut Fayol kegiatan dan sasaran humas sebagai berikut:

- a. Membangun identitas dan citra perusahaan.
 1. Menciptakan identitas dan citra yang positif
 2. Mendukung komunikasi timbal balik dengan berbagai pihak
- b. Menghadapi krisis
 1. Menangani keluhan yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.

7. Pemerintah

Pemerintah yaitu pelaksana atau aparat yang melaksanakan pemerintah. Pemerintah diartikan dengan pejabat atau pelaksana kekuasaan negara, yang termasuk eksekutif, yudikatif serta legislatif. Adapun yudikatif yaitu sebagai wewenang untuk melakukan tugas negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyatnya¹⁰

Pemerintah yaitu sebagai wadah orang yang mempunyai kekuasaan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat negara. Pemerintah adalah lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan negara. Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.

8. Humas Pemerintah

Adapun pokok dari antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (humas) yang ada di instansi pemerintah dengan non pemerintah yaitu tidak ada unsur komersial dan Humas pemerintah juga melakukan hal yang sama

¹⁰ Budy Supriyanto, *Manajemen Pemerintah*, media Brilian, Jakarta 2009

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam mempublikasi, priklanan serta promosi cuma mereka lebih menekankan ke public services dalam meningkatkan pelayanan umum.

9. Pelayanan Prima

Menurut Pasolog pelayanan yang berkualitas melihat seberapa besar indikator yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan baik berupa produk maupun jasa. Kemampuan seorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas memiliki ciri seperti tidak procedural (birokrasi) terdistribusi dan terdesantralisasi serta berorientasi kepada pelanggan.

Adapun Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, menjaga masyarakat agar merasa diperhatikan dan dipentingkan keinginannya. Pelayanan prima dalam sektor publik berdasarkan aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.¹¹

1. Jenis-Jenis Layanan Prima:

a. Core Service

Merupakan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utama.

b. Facilitating Service

Fasilitas tambahan yang diberikan kepada publik.

c. Supporting Service

Pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan pelayanan dari pihak pesaing.¹²

Suatu pelayanan baik atau Exelent apa bila memenuhi empat unsur yaitu :

1. Keramahan
2. Kecepatan

¹¹ Daryanto, *konsumen dan pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta, 2014, hal, 108.

¹² *Ibid*, hal : 123.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ketepatan

4. kenyamanan¹³

B. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu sangat berguna dalam penelitian ini karena memiliki beberapa beberapa fungsi, yaitu untuk memperoleh pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti, menegaskan kerangka teori yang akan dijadikan landasan pemikiran dan memperdalam konsep-konsep yang dipergunakan dalam pembahasan suatu masalah.

Sebagai pedoman maupun petunjuk dalam melakukan penelitian ini menulis mencantumkan penelitian terdahulu yang jika dilihat dari segi isi maupun judul memang tidak begitu ada persamaan tetapi penulis melihat ada suatu keterlibatan antara permasalahan terdahulu seperti:

Penelitian yang dilakukan **Riyandra Dwi Daza Putra** dengan judul “*Strategi Pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok Dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan*”. Penelitian ini mencari tahu Strategi pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok Dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan. Peneliti ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang yang dapat diamati. Hasil penelitian bahwa puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima.¹⁴

Penelitian **Mahmuda Pancawisma Febriharini** yang berjudul “*Pelaksanaan Program E-KTP Dalam Rangka tertip Administrasi Kependudukan*” karya Mahmuda Pancawisma Febriharini. Penelitian ini yaitu melakukan program dalam menitipkan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau

¹³Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo persada, 2003), hal 261

¹⁴Riyandra Dwi Daza Putra, Jurnal “*Strategi Pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok Dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan*”, 2019. Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lisan orang-orang yang dapat diamati. Hasil penelitian banyak kendala yang timbul pada pelaksanaan e-ktp karena peralatan perekam datangnya tak tepat waktu dan tidak bersamaan.¹⁵

Penelitian dari **Ayu Astuty Faisal** berjudul “*penerapan sistem informasi Administrasi kependudukan pada dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten Maros*”. Hasilnya belum berjalan optimal dikarenakan kurangnya sarana pesarana dan sosialisasi yang tidak dilakukan.¹⁶

Penelitian dari **Dita Rahmawati Iriyanti** berjudul “Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan daerah air minum (PDAM) tirtamarta Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang yang dapat diamati.

Penelitian dari **Ridtza Gianjar Laiqi** berjudul “Aktivitas Humas dalam PT Semen Padang”. Hasilnya humas di PT semen padang ini berjalan seperti dalam melakukan perubahan loga PT semen yang dimiliki oleh orang luar dan diganti dengan hak milik oleh pemerintah Indonesi dan disini terjadi penukaran logo. Aktivitas humas lainnya yaitu menghendel berita-berita yang negatif tentang PT semen padang.¹⁷

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Riyandra Dwi Daza Putra yaitu Strategi Pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok Dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan, Mahmuda Pancawisma Febriharini yaitu Pelaksanaan Program E-KTP Dalam Rangka tertip Administrasi Kependudukan, Ayu Astuty Faisal tentang penerapan sistem informasi Administrasi kependudukan pada dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten Maros, Dita Rahmawati Iriyanti tentang Peran

¹⁵Mahmuda Pancawisma, Jurnal “*Pelaksanaan Program E-KTPdalam Rangka tertip Administrasi Kependudukan*” 2016

¹⁶Ayu Astuty Faisal . Sripsi “*penerapan sistem informasi Administrasi kependudukan pada dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten Maros*”. FISIP : Universitas Hasanudin 2014.

¹⁷Ridtza Gianjar Laiqi. Jurnal “*Aktivitas Humas dalam PT Semen Padang*”.Universitas Brawijaya. 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan daerah air minum (PDAM) tirtamarta Yogyakarta, dan Ridtza Gianjar Laiqi tentang Aktivitas Humas dalam PT Semen Padang, penulis menjadikannya sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai penerapan fungsi kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Yang membedakannya penelitian ini lebih memfokuskan bagaimana penerapan fungsi kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu yang membedakannya dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan organisasi yang berbeda.

C. Kerangka Pikir

kerangka pikir dan metode penelitian merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir merupakan suatu lembaga pemerintah yang membantu tugas bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang administrasi kependudukan.

Adapun penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai penerapan fungsi kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Yang membedakannya penelitian ini lebih memfokuskan bagaimana penerapan fungsi kehumasan Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu yang membedakannya dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan organisasi yang berbeda.

Berdasarkan masalah yang ada maka kerangka pikir disusun menyangkut konsepsi tahap-tahap penelitian secara teoritis menggunakan teori Widjaja, H.A,W, kerangka pikir ini dibuat berupa skema sederhana yang menggambarkan secara singkat pencerahan masalah yang dijelaskan pada skema dibawah ini:

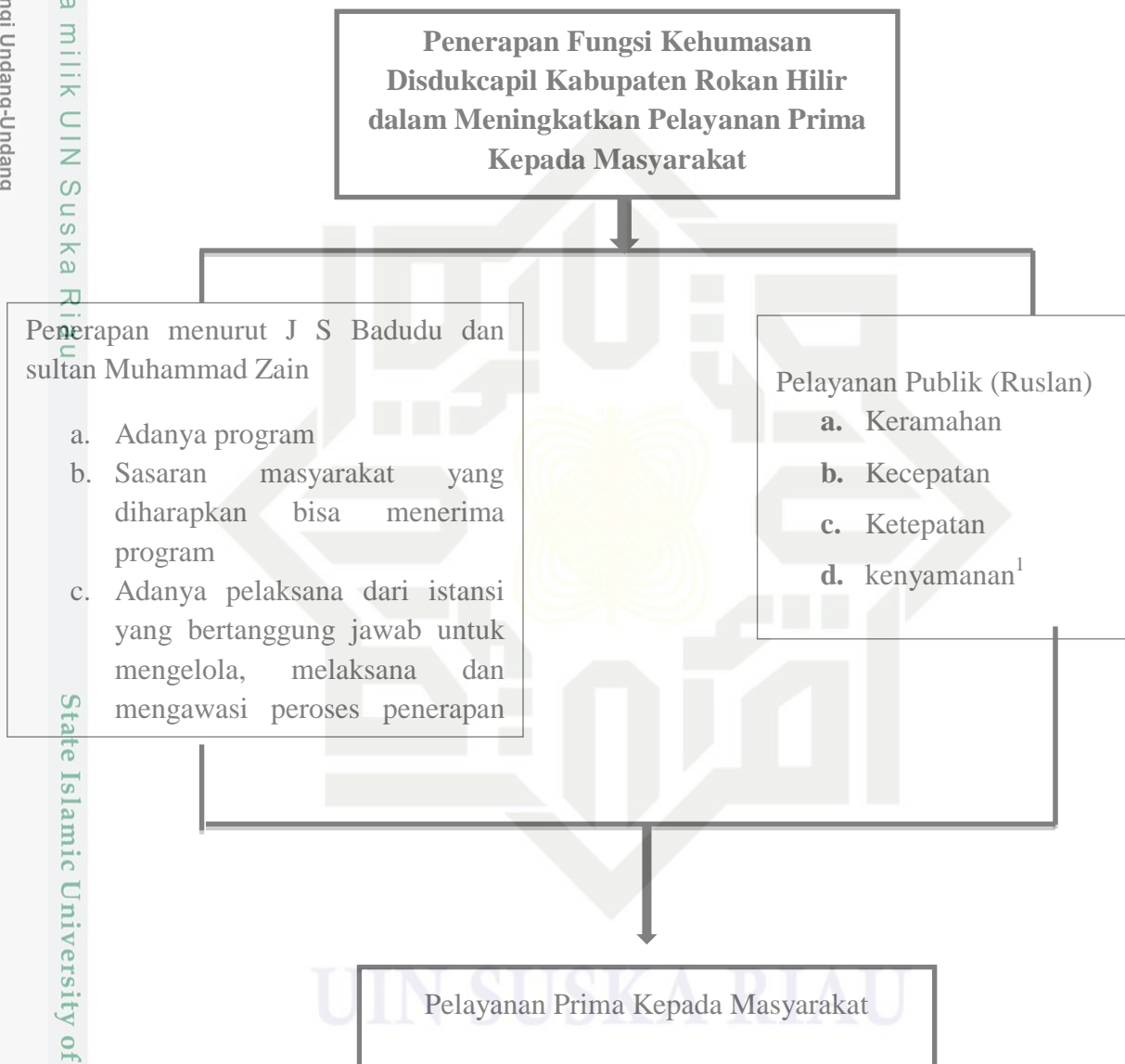
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat sebagaimana gambar 2.1 yang tampak dibawah ini.



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Modifikasi Penelitian diadopsi dari J S Badudu, sultan Muhammad Zain dan Ruslan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan dengan menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara.¹⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang beralamat Jl. Bagan timur, Bangko, kabupaten Rokan Hilir, Riau 28913. Penelitian ini dilaksanakan setelah proposal disahkan pada bulan juni- September 2020.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga itu sendiri agar dapat dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini secara individual atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda, kejadian, kegiatan dan hasil suatu pengujian tertentu.¹⁹ Lokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data yang diperoleh penelitian yaitu dengan observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari instansi yang umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi.²⁰ Data yang diperoleh penelitian yaitu dari kegiatan menelaah buku-buku maupun

¹⁸ Jalaluddin Rakhmat, 2005. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, hal. 25.

¹⁹ Rosady Ruslan, 2008. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta, hal. 138.

²⁰ Ibid, hal. 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi-informasi lainnya yang berhubungan masalah yang diteliti atau dari lembaga dan instansi yang terkait.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang memahami informasi tentang penelitian sebagai prilaku atau orang lain yang memahami objek penelitian.²¹ Dalam hal ini yang menjadi informan penelitian yaitu Kades Disdukcapil, Sekretaris Disdukcapil dan Pelayanan umum Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan personil untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara tetap muka langsung dengan informan agar mendapat data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.²²

Ada dua jenis wawancara yaitu :

1. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang alurnya sudah diatur sedemikian rupa mulai daftar pertanyaan beserta jawaban. Sehingga peroses wawancara berjalan sesuai yang diharapkan.
2. Wawancara mendalam adalah proses wawancara yang dilakukan bertatapapan muka langsung agar mendapatkan data

²¹ Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana, 2010 hal. 79.

²² Erdiwanto Elvinaro, *metodologi penelitian untuk publik relations*, Sembiosa Rakatama media, Bandung, 2010, hal,61.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi yang lebih lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan secara berulang-ulang secara intensif.

2. Observasi

Adapun metode pengumpulan data dengan melakukan kunjungan dengan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang, berdasarkan pelaksanaan, observasi dapat dibagi dalam dua jenis yaitu partisipasi dan observasi non partisipasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data yang berupa memo, surat-surat pribadi, catatan telepon dan lainnya.²³ Dokumentasi ini berupa data-data historis yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.

4. Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi. Validitas data tersebut juga keabsahan data sehingga instrumennya atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya.²⁴

Dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, triangulasi bertujuan untuk mengecek data kebenaran data tertentu dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, antara hasil dua penelitian atau lebih serta dengan membandingkan dengan menggunakan teknik yang berbeda semisal nya observasi, wawancara, dan dokumen, yaitu dengan penguna sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif. Artinya triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada

²³ Rachmad Kriyanto. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana: Jakarta, hal. 116.

²⁴ Erdiwanto Elvinaro, *metodologi penelitian untuk publik relations*, Sembiosa Rakatama media, Bandung, 2010, hal,194.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa penelitian dapat melakukan chek dan recheck temunya dengan cara membandingkan.²⁵

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas data akan menggunakan trigulasi sumber yaitu membandingkan hasil data penelitian yang diperoleh dari narasumber kemudian dibandingkan dengan hasil data penelitian yang lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan, interpretasi dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian. Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lain-lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Metode ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif yaitu analisis data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengelola data dan kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat mudah memperoleh gambaran mengenai objek yang diteliti.

²⁵ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal 219.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdirinya Kabupaten Rokan Hilir pada Tahun 1999. Secara Administrasi pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dapat melakukan pembenahan baik organisasi perangkat yang disesuaikan dengan potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut. Penyusunan organisasi perangkat daerah adalah untuk melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah yang telah diamanatkan dalam UU No. 53 Tahun 1999, tentang pembentukan Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Batam (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 18, tambahan lembaran Negara Tahun 1999 No. 3902) sebagaimana telah diubah dengan UU No. 13 Tahun 2000 (Lembar Negara Tahun 2000 No. 80, Tambahan Negara No.3952).s

Pemerintah Kabupaten Rokan untuk melaksanakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah telah menyusun 33 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD Organisasi Perangkat Daerah). Salah satu dari 33 SKPD adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, pembentukan dinas ini, Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan, dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang melayani masyarakat secara langsung, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kabupaten Rokan Hilir dan dipimpin oleh kepala Dinas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pernah dipimpin oleh Drs. Adli Malik (2000-2002), Drs. H. Zulkarnain (2010-2012), Ir. H. Amiruddin, M.Si (2012-2014), dan Basaruddin, SH, MH (2014- Hingga Sekarang). Prestasi yang pernah diraih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hilir yaitu meraih penghargaan retribusi penggantian Bea KTP dan Akte Capil Tahun Anggaran 2013 Sebesar 270,72%.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Rokan Hilir dibentuk melalui Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten Rokan Hilir Sebagai suatu lembaga perangkat daerah yang bersifat teknis yang mempunyai kewenangan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Rokan Hilir, beralamat di Jalan Bagan Timur Batu 6 Kabupaten Rokan Hilir terletak disamping BAPENDA sebelah kanan dan didepan kantor PUPR Pekerja Umum. Disamping itu pembentukan ini juga telah memenuhi persyaratan teknis dengan mempertimbangkan jumlah penduduk.

B. Kependudukan

Dari data statistik yang diperoleh Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir memiliki 18 kecamatan, 25 kelurahan dan 159 desa. Luas wilayah yang mencapai 8.881,59 km² dan jumlah penduduk yang mencapai 631.238 jiwa.

TABEL 4.1

**JUMLAH KECAMATAN DAN DESA MENURUT DISDUKCAPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

No	KECAMATAN	Jumlah Desa / Kelurahan
1	Bagan Sinembah	13
2	Bangko	15
3	Bangko Pusako	16
4	Batu Hampar	6
5	Kubu	10
6	Kubu Babussalam	12
7	Pasir Limau Kapas	8
8	Pekaitan	10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	Pujud	11
10	Rantau Kopar	4
11	Rimba Melintang	12
12	Simpang Kanan	6
13	Sinaboi	6
14	Tanah Putih	17
15	Tanah Putih Tanjung Melawan	6
16	Tanjung Medan	12
17	Bagan Sinembah Raya	10
18	Balai Jaya	11

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir terdapat 18 Kecamatan dan 183 Desa/kelurahan.

TABEL 4.2
JUMLAH PENDUDUK MENURUT KECAMATAN DAN JENIS KELAMIN DI KABUPATEN ROKAN HILIR

KECAMATAN	JENIS KELAMIN		TOTAL
	Laki-laki	Perempuan	
1	2	3	4
Bagan Sinembah	22,633	22,184	44, 817
Bangko	27,618	26.497	54, 115
Bangko Pusako	21, 337	20, 098	41, 435
Batu Hampar	3, 227	3, 129	6, 406
Kubu	8, 791	8, 248	17, 039
Kubu Babussalam	8, 197	7, 728	15, 925

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasir Limau Kapas	12, 624	11, 632	24, 256
Pekaitan	5, 539	4, 977	10, 516
Pujud	10, 979	10, 590	21, 569
Rantau Kopar	2, 291	2, 256	4, 547
Rimba Melintang	13, 250	12, 641	25, 847
Simpang Kanan	8, 753	8, 268	17, 021
Sinaboi	6, 298	5, 790	12, 088
Tanah Putih	23, 459	22, 388	45, 847
Tanah Putih	4, 985	4, 830	9, 815
Tanjung Melawan			
Tanjung Medan	12, 492	11, 545	24, 037
Bagan Sinembah	7, 010	6, 792	13, 802
Raya			
Balai Jaya	19, 023	18, 059	37, 082
JUMLAH	218, 556	207, 652	426, 208

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Rokan Hilir menurutn jenis kelamin laki-laki berjumlah **218, 556** jiwa dan perempuan berjumlah **207, 652** jiwa dengan jumlah keseluruhan **426, 208** jiwa.

Tabel 4.3
Hari Kerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir

No	Hari	Jam Masuk	Jam Istirahat	Jam Keluar
1	Senin	07:30-12:00	12:00-13.30	13:30-16:00
2	Selasa	07:30-12:00	12:00-13.30	13:30-16:00
3	Rabu	07:30-12:00	12:00-13.30	13:30-16:00
4	Kamis	07:30-12:00	12:00-13.30	13:30-16:00
5	Jum'at	07:30-11:30	11:30-13.30	13:30-16:00

Sumber :Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir 2020

Table 4.3 memaparkan tentang jam masuk dan jam keluar hari kerja pegawai dalam seminggu. Pada setiap jam masuk dan keluar pegawai melakukan pada jam yang telah ditentukan di instansi tersebut. Karena jam hadir dan jam keluar merupakan salah satu unsur penilaian kerja pegawai.

C. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. VISI

Terwujudnya propesional dalam pelayanan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Tahun 2015,2016”

b. MISI

1. Mewujudkan layanan Prima dalam Penerbitan dokumen dan data kependudukan yang akurat dan dapat dipergunakan secara bertanggung jawab oleh semua pihak
2. Meningkatkan pendidikan keterampilan dan keahlian SDM operator oganisasi DISDUKCAPIL
3. Meningkatkan kemampuan pemahaman kelembaga, tatalaksana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
4. Meningkatkan kemampuan penyusunan dan perumusan administrasi kependudukan dalam mengantisipasi setiap perubahan kependudukan.
5. Meningkatkan komunikasi, koordinasi, integrasi dan bersinergi setiap unit kerja secara internal maupun eksternal, dalam mensukseskan pencapaian visi pemerintah kabupaten Rokan Hilir, meningkatkan analisis setiap terjadi perubahan organisasi dan kependudukan secara internal dan eksternal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Ha cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo



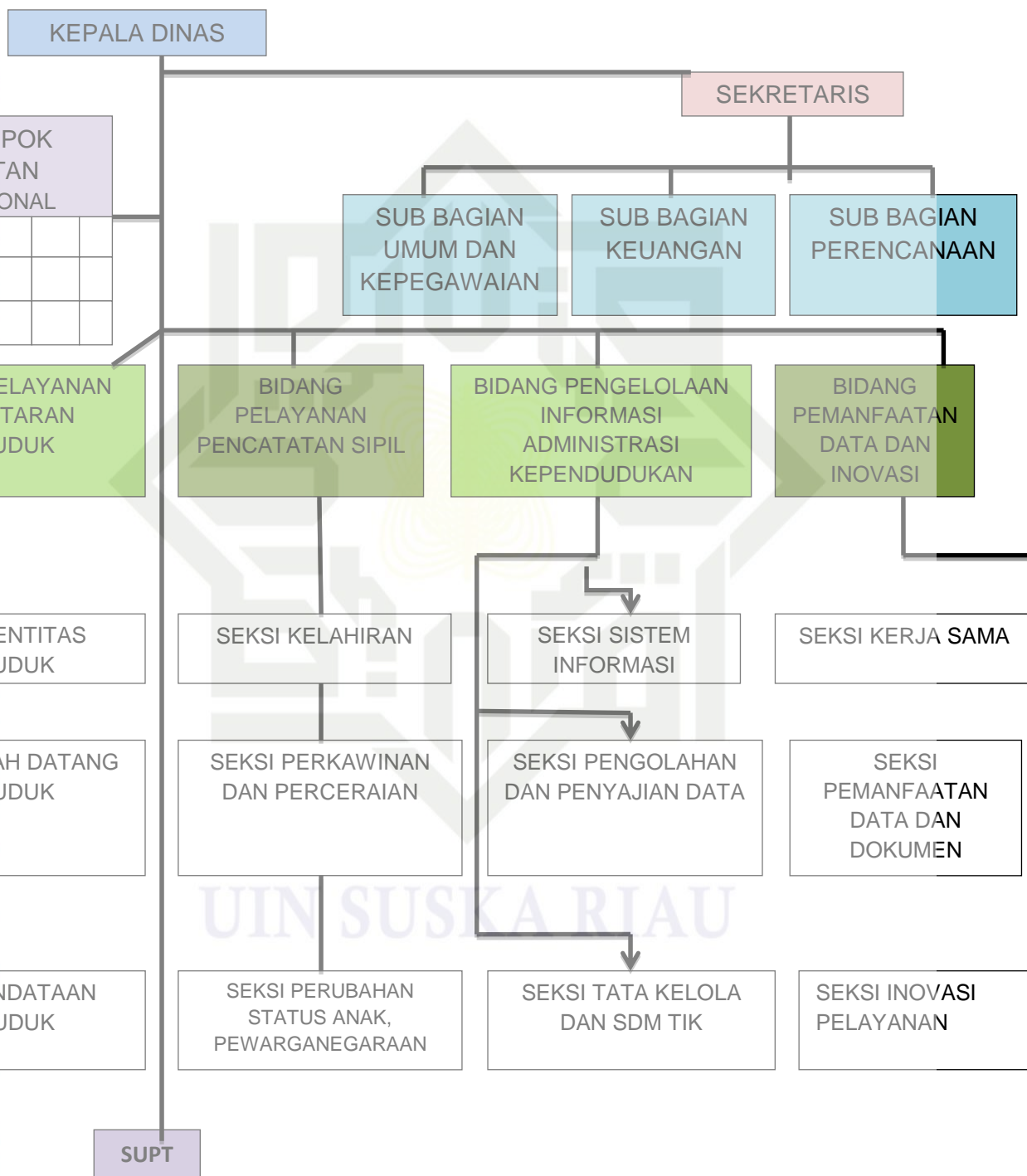
Logo merupakan identitas suatu Istansi yang menggambarkan tujuan-tujuan, prinsip-prinsip serta ideologi yang dimiliki oleh Istansi tersebut. Sedangkan istansi Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil menggunakan Logo Kabupaten Rohil sebagai logonya.

E. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

pada setiap organisasi perlunya pedoman agar mengetahui wewenang setiap personil yang ada dalam organisasi tersebut. Sehingga mengetahui kepada siapa dia bertanggung jawab. Dengan adanya struktur organisasi ini tergambarlah tugas-tugas serta wewenang pada masing-masing bagian setiap yang masuk dalam kesatuan struktur dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Struktur organisasi didalam organisasi sangatlah penting karena akan membantu membantu para personil untuk bekerja yang efektif. Struktur Organisasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

STRUKTUR ORGANISASI DISDUKCAPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Disdukcapil



Berdasarkan struktur organisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan jumlah karyawan 45 dengan latar belakang pendidikan, dan jumlah ini terdiri dari:

1. Kepala Dinas : Basaruddin, SH, M,Si
2. Sekretaris : Syafriadi, SH, MH
3. Kasubbang Umum & Kepegawaian
4. Kasubbang Keuangan : Feri Irawan, SE
5. Kasubbang Perencanaan : Teguh Hartono
6. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk : Drs. Afrizal
7. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil : Alkan, SE
8. Kabid pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan : Juli Asri, S.sos
9. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan: Gamal Abdul Nasir, SH, M.Si
10. Kasi Identitas Penduduk : H. Muyazir, SE
11. Kasi Pindah Datang Penduduk : Adora Rinanda, S. AP
12. Kasi Pendataan Penduduk : Ismi, SE
13. Kasi Kelahiran : Arnani, SE
14. Kasi Perkawinan dan Perceraian : Sri Arni, SH
15. Kasi Perubahan Status Anak, pewarganegaraan dan Kematian: Handayana Suciati,SE
16. Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan : Syarifah Susantiariza, SH
17. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data : Sri Damayanti Wulandari, SE
18. Kasi Tata Kelola dan SDM TIK : Budiarti Ahda, S. Pd
19. Kasi Kerja Sama : Tina Kumala Sari, S. STP
20. Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan : Suhartono, S.sos
21. Kasi Inovasi Pelayanan : Julia, SH
22. Pelaksana : Meirlina, S. AP
23. Pelaksana : Darsono Subekti, S. Ap
24. Pelaksana : Riswati, S. IP
25. Pelaksana :Taufikurahman, A.Md
26. Pelaksana : Rita, S.IP
27. Pelaksana : Susi Rumbayeni, S.IP
28. Pelaksana : Mohd. Afif Alhafizh, S.Kom
29. Pelaksana : Farid Saputra, ST



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

30. Pelaksana : Herry Suseno, A.Md
31. Pelaksana : Metrialdi
32. Pelaksana : Azmi
33. Pelaksana : Adrosalvi
34. Pelaksana : Afriza
35. Pelaksana : Desribawati
36. Pelaksana : Asmidar
37. Pelaksana : Salmah
38. Pelaksana : Syafrizal
39. Pelaksana : Defi
40. Pelaksana : Diana Astuti
41. Pelaksana : Erdayani
42. Pelaksana : Mahdalena
43. Pelaksana : Tadisa Putra
44. Pelaksana : Rudi Hartono
45. Pelaksana : Khairul Sholeh, S.IP

Adapun tugas-tugas dari hasil wawancara bagian-bagian diatas sebagai berikut:

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan penyiapan melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan;

- a. Menetapkan kebijakan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir;
- b. Merumuskan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi misi Kepala Daerah.
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang kependudukan dan Pencatatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sipil.

- d. Membina dan mengarahkan Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya;
- e. Membina pelaksanaan program Pengawasan Melekat di lingkungan Dinas;
- f. Melaksanakan pembinaan terhadap kedisiplinan Pegawai dalam lingkup Dinas;
- g. Melakukan upaya pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya pegawai dalam lingkup Dinas;
- h. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait;
- i. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

A. Sekretariat

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Sekretariat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b membawahi 3 (tiga) subbagian;

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Sub Bagian Keuangan;
- c. Sub Bagian Perencanaan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a. Mengkoordinasikan dan menyusun program dan anggaran;
- b. Melaksanakan pengelolaan keuangan;
- c. Mengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Mengelola urusan ASN.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian merupakan bagian dari Sekretariat mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik Negara (Daerah, Provinsi dan Pusat);

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 Ayat (1) mempunyai fungsi:

- a. Membuat rencana operasional program kerja Sub Bagian Umum;
- b. Mengendalikan surat masuk dan surat keluar, arsip, kegiatan pengetikan, administrasi barang dan perlengkapan dinas, pelaksanaan administrasi penggunaan dan pemakaian kendaraan dan rumah dinas serta penggunaan kantor;
- c. Melaksanakan pengaturan urusan rumah tangga dan keamanan lingkungan dinas serta rumah dinas kantor;
- d. Mengumpulkan data dan informasi untuk pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasarana dinas;
- e. Memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dilingkungan dinas;
- f. Melaksanakan tugas humas dan keprotokoleran dinas, mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan data kepegawaian dinas;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Mempersiapkan rencana kebutuhan pegawai dinas dan bahan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala pegawai, penyiapan bahan dan data pegawai yang akan mengikuti pendidikan pelatihan kepegawaian;
- h. Mempersiapkan bahan pemberhentian, teguran pelanggaran disiplin, pensiun dan surat cuti pegawai dinas;
- i. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Sekretaris mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- k. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;

2. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan merupakan bagian dari Sekretariat yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 10 Ayat (1), Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan dan mengkoordinasikan pembinaan bidang keuangan;
- b. Merencanakan program kerja meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan dinas berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- d. Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- e. Melakukan verifikasi harian atas penerimaan;
- f. Melakukan verifikasi Laporan Pertanggung jawaban (SPJ) Bendahara penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melaksanakan akutansi dinas;
- h. Menyiapkan Laporan Keuangan dinas;
- i. Merencanakan program kerja pengelolaan dana di bidang keuangan dan pengelolaan biaya operasional rumah tangga dinas;
- j. Membagi tugas kepada bawahan agar dapat di proses lebih lanjut;
- k. Memberi petunjuk kepada bawahan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- l. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- m. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Dinas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- n. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan dinas kepada atasan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- o. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Sekretaris mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- p. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- q. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Sub Bagian Perencanaan

Sub Bagian Perencanaan merupakan bagian dari Sekretariat yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam melaksanakan perencanaan, pengendalian data, pembinaan dan Evaluasi program kegiatan dinas;

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada Pasal 11 Ayat (1), Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan, mempunyai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsi:

- a. Melaksanakan kebijakan teknis dilingkungan kerja dinas;
- b. Melaksanakan penyusunan Perencanaan dan Evaluasi dilingkungan kerja dinas;
- c. Membina, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengawasi Perencanaan dan Evaluasi dilingkungan kerja dinas;
- d. Melaksanakan Perencanaan dan Evaluasi dilingkungan kerja dinas.
- e. Menghimpun data dan menyusun rencana anggaran rutin dan anggaran pembangunan;
- f. Menyusun Standar Pelayanan Minimal Program dan kegiatan;
- g. Merencanakan kegiatan dan program kerja Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- h. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
- i. Menghimpun dan menyiapkan bahan-bahan secara menyeluruh untuk penyusunan rencana kegiatan dinas;
- j. Memfasilitasi pelaksanaan koordinasi dengan bagian dan bidang lainnya untuk menyiapkan bahan penyusunan rencana strategik dinas;
- k. Menyiapkan penyusunan rencana kerja tahunan secara periodik;
- l. Menyiapkan penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) dinas;
- m. Melaksanakan monitoring terhadap pelaksanaan program/kegiatan dinas serta menyiapkan tindak lanjut hasil monitoring;
- n. Menyiapkan bahan evaluasi pelaksanaan program/kegiatan dinas dan menyusun LAKIP dinas;
- o. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas staf Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- p. Mengevaluasi pelaksanaan tugas staf Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- q. Menyusun rencana kerja dan laporan kegiatan pertanggungjawaban dinas berupa LPPD, LKPJ dan lainnya;
- r. Melaporkan kegiatan pelaksanaan pekerjaan rutin bulanan dan tahunan;
- s. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Sekretaris mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- t. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

B. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, membawahi 3 (tiga) seksi;

- a. Seksi Identitas Penduduk
- b. Seksi Pindah Datang penduduk
- c. Seksi Pendataan Penduduk

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (1), Kepala Bidang Palayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- h. Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- i. Memberikan bimbingan dan saran teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Menginventarisasi data-data penduduk secara terus menerus;
- k. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas;
- l. Merumuskan / melaksanakan kebijakan pembangunan serta layanan staf dan bimbingan teknis;
- m. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- n. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- o. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir.
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) Seksi Identitas Penduduk menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- b. Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan;
- c. Mencatat dan melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk serta Kartu Identitas Anak;
- d. Mencatat perubahan alamat dan biodata penduduk;
- e. Menatausahakan pendaftaran penduduk;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- h. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) Seksi Pindah Datang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- b. Mencatat dan menerbitkan dokumen pindah datang penduduk dalam wilayah RI;
- c. Mencatat dan menerbitkan dokumen warga negara asing tinggal sementara dan tinggal tetap;
- d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Pendataan Penduduk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) Seksi Pendataan Penduduk menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelaksanaan pendataan penduduk;
- b. Melaksanakan pendokumentasian dan menata hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Melaksanakan pendataan penduduk;
- d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

C. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf d, membawahi 3 (tiga) seksi;

- a. Seksi Kelahiran
- b. Seksi Perkawinan dan perceraian
- c. Seksi Perubahan status anak, Kerwarganegaraan dan Kematian.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 ayat (1), Kepala Bidang Palayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- j. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Seksi Kelahiran

Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Seksi Kelahiran mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, Merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta Melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran;
- b. Mencatat dan menerbitkan Akta Kelahiran;
- c. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran;
- d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- g. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan menyiapkan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan koordinasi serta melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) Seksi Perkawinan dan Perceraian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- b. Mencatat dan menerbitkan Akta Perkawinan;
- c. Mencatat dan menerbitkan Akta Perceraian;
- d. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian;
- e. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan teknis, membina dan koordinasi serta melaksanakan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) Seksi Perubahan Status Anak menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan koordinasi;
- b. Melaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- c. Mencatat dan menerbitkan Akta Pengakuan Anak;
- d. Mencatat pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan;
- e. Mencatat perubahan dan Pembatalan akta;
- f. Melakukan pendataan mengenai perubahan nama dan pengesahan adopsi;
- g. Mencatat dan menerbitkan Akta Kematian;
- h. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kematian;
- i. Melaksanakan pendokumentasian dan menata hasil pelayanan pencatatan sipil;
- j. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- k. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya;
- l. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf e , membawahi 3 (tiga) seksi;

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- b. Seksi pengolahan dan Penyajian Data
- c. Seksi Tata Kelola dan SDM TIK

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 20 ayat (1), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, melaksanakan pembinaan dan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi kependudukan, mengolah data serta tata kelola dan sumber daya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK;
- c. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan;
- d. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data;
- e. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- f. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK;
- g. Menyediakan dan mendesiminasi informasi kependudukan;
- h. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- k. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan dan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan dan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- b. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data;
- c. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- d. Memberikan pelayanan dan informasi mengenai kependudukan;
- e. Melaksanakan Penyuluhan/sosialisasi yang berkaitan dengan administrasi Kependudukan;
- f. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan;
 - b. melaksanakan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
 - c. Menyusun replika data kependudukan;
 - d. Menyusun profil kependudukan dan proyeksi kependudukan;
 - e. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil;
 - f. Melakukan pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
 - g. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
 - h. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
 - i. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
 - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola sumber daya manusia serta teknologi informasi dan komunikasi administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina, koordinasi;
- b. Pelaksanaan tata kelola sumber daya manusia serta teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Membina dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;
- d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi pelayanan

Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi pelayanan Sebagai mana dimaksud pada ayat (1) huruf f, membawahi 3 (tiga) seksi;

- a. Seksi Kerja sama
- b. Seksi Pemanfaatan data dan Dokumentasi Kependudukan
- c. Seksi Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 24 ayat (1), Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- h. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

1. Seksi Kerjasama

Seksi Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta melaksanakan kerja sama administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) Seksi Kerjasama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan dengan SKPD Kabupaten dan badan hukum Indonesia yang memberikan pelayanan publik yang tidak memiliki hubungan vertikal dengan lembaga pengguna ditingkat pusat;
- b. Melakukan kerja sama administrasi kependudukan;
- c. Memproses pemberian izin hak akses pemanfaatan data kependudukan melalui persetujuan Bupati Kabupaten Rokan Hilir;
- d. Mengkonsultasikan draft kerja sama dengan lembaga pengguna kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- f. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- g. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen/arsip kependudukan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Merumuskan data kependudukan yang akan dimanfaatkan oleh lembaga pengguna;
- c. Lembaga pengguna wajib menggunakan Aplikasi data werehouse (data penduduk yang sudah diolah melalui SIAK konsolidasi) yang dibangun Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Melakukan pengendalian, pengawasan dan evaluasi terhadap lembaga pengguna secara insidentil dan berkala setiap 6 (enam) bulan;
- e. Melaporkan hasil pengendalian/pengawasan dan evaluasi kepada menteri dalam negeri melalui gubernur secara insidentil dan berkala setiap 6 (enam) bulan;
- f. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- g. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- h. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Melakukan evaluasi dan perubahan sistem pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- d. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- e. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
- f. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. Standar Operasional Pelayanan

1. Legalisir

a. Persyaratan

1. Dokumen Asli
2. Foto copy dokumen yang asli minimal 2 Rangkap

b. Prosedur

Pemohon melengkapi semua persyaratan agar pelayanan diproses lebih lanjut

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Pengurus di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir satu hari kerja

2. Kartu Tanda Penduduk

a. Persyaratan

1. Telah berumur 17 tahun keatas
2. Foto copy KK
3. Surat Pengantar dari RT/RW diketahui Lurah
4. KTP lama asli yang rusak
5. Surat Kehilangan dari Kantor Polisi bagi yang hilang KTP
6. Kartu keluarga pendatang

b. Prosedur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedurnya yaitu masyarakat melengkapi persyaratan yang diatas, menyerahkan berkas kepada pegawai yang bertugas, diurus sendiri tanpa perantara orang lain.

c. Jangka Waktu

Setelah semua prosedur ditempuh dan semua persyaratan di penuhi KK selesai selama 14 hari Kerja.

3. Kartu Keluarga

a. Persyaratan

1. Penerbit KK bagi pasangan baru

- a) Surat Pengantar dari RT/RW diksetempat
- b) Surat Pengantar dari Lurah
- c) Foto copy buku nikah
- d) Foto copy KTP isteri dan Suami
- e) Foto copy KK Orang tua
- f) Surat keterangan pindah (bagi anggota keluar pendatang)

2. Penambahan Anggota Keluarga

- a) Surat Pengantar dari RT/RW diksetempat
- b) KK yang lama
- c) Foto copy buku nikah
- d) Foto copy KTP isteri dan Suami
- e) Surat bidan

3. KK hilang atau rusak

- a) Surat pengantar dari RT/RW
- b) Surat kehilangan dari kepolisian
- c) Kk yang rusak

b. Prosedur

Prosedurnya yaitu masyarakat melengkapi persyaratan yang diatas, menyerahkan berkas kepada pegawai yang bertugas.

c. Jangka Waktu

Setelah semua prosedur ditempuh dan semua persyaratan di penuhi KK selesai selama 14 hari Kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Akte Kematian bagi WNI

a. Syaratnya

1. Pengantar RT/RW
 - Dokter paramedea
2. Pengantar Lurah/penghulu
 - Mengis Formulir
 - Surat keterangan kematian

b. Prosedurnya

Di cek perlengkapan berkas, input perekaman data, cetak kutipan akte kematian, serta verifikasi dan validitas dan ditanda tangani kepala dinas.

c. Jangka Waktu

Setelah semua prosedur ditempuh dan semua persyaratan dienuhi KK selesai selama 14 hari Kerja.

5. Kartu KIA

a. Syaratnya

1. Akte Kelahiran
2. Foto copy KK
3. Foto copy KK Kedua orang tua
4. Pas photo 3x4 2 lembar

b. Prosedur

Prosedurnya yaitu masyarakat melengkapi persyaratan yang diatas, menyerahkan berkas kepada pegawai yang bertugas.

a. Jangka Waktu

Setelah semua prosedur ditempuh dan semua persyaratan dienuhi KK selesai selama 14 hari Kerja



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, Disdukcapil menerapkan fungsi kehumasan dilihat dari disdukcapil menjalankan proses humas dan fungsi dalam kinerja. Kadis memberikan pengetahuan kepada pegawainya tentang kehumasan, karena salah satu fungsi humas yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Disdukcapil dalam memberikan pelayanan prima selalu memperhatikan ketepatan, kecepatan, keramahan serta kenyamanan. Adapun hambatan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan prima yaitu lemahnya mental pegawai dalam berhadapan langsung kepada masyarakat serta karena faktor eksternal dan internal.

B. Saran

Berkenan dalam hal ini, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan Disdukcapil yaitu mengawasi pegawai agar meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pegawai dapat meningkatkan kecepatan, kedisiplinan, ketepatan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelatihan secara menyeluruh kepada para pegawai serta mengadakan workshop kehumasan kepada semua pegawai agar pegawai melakukan fungsi humas dengan sangat baik dengan mengetahui kekurangan yang dimiliki dapat memperbaiki apa saja yang bisa diperbaiki dan apa saja yang harus dipertahankan untuk kemajuan Disdukcapil.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001, *The Behavioral Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of, Marketing*. vol.60
- Budy Supriyanto. 2009, *Manajemen Pemerintah* Jakarta Brilian
- Daryanto 2014 *konsumen dan pelayanan Prima*, Yogyakarta. Gava Media.
- Erdiwanto Elvinaro, 2010. *Metodologi penelitian untuk publik relations*, Bandung. Sembiosa Rakatama media.
- Ruslan Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemirat Sholeh. 2005. *Dasar- dasar Public Relations dan Komunikasi*, jakarta
- Sumber Skripsi Pancawisma Mahmuda, 2016, *Pelaksanaan Program e-ktp Dalam Rangka tertip Administrasi Kependudukan*”
- Sumber Skripsi Riyandra Dwi Daza Putra 2019 dengan judul “*Strategi Pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok Dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS Kesehatan*”.
- Sumber Skripsi Faisal Ayu Astuty . 2014. *penerapan sistem informasi Administrasi kependudukan pada dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten Maros*”. FISIP : Universitas Hasanudin
- Sumber Skripsi Laiqi Ridtza Gianjar. 2015. “*Aktivitas Humas dalam PT Semen Padang*”. Universitas Brawijaya.
- Sumber Skripsi Dita Rahmawati Iriyanti 2014 dengan judul *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan daerah air minum (PDAM) tirtamarta Yogyakarta*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajement (Mewujudkan Layanan Prima)* Edisi 2. Yogyakarta : ANDI

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Widjaja, 2010, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara: Jakarta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR WAWANCARA

“PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI DISDUKCAPIL KABUPATEN ROKAN HILIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT”

1. Bagaimana penerapan fungsi kehumasan di disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Komunikasi apa yang dilakukan oleh disdukcapil dalam mengubah sikap dan perbuatan masyarakat?
3. Upaya apa yang dilakukan disdukcapil agar dekat dan menyatu kepada masyarakat?
4. Apa hambatan di disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. SDM
 - b. Peralatan
 - c. Keuangan
5. Apa program dan perencanaan di disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir?
 - a. Jangka Panjang
 - b. Jangka Pendek
6. Apa sasaran utama disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan?
7. Media apa yang digunakan Disdukcapil dalam memberikan informasi kepada masyarakat?
8. Apa tujuan disdukcapil kabupaten Rokan Hilir memberikan informasi ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Bagaimana evaluasi kinerja karyawan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir?
10. Bagaimana Disdukcapil melayani keinginan masyarakat dan sumbang saran kepada pimpinan demi tujuan dan manfaat bersama?
11. Apakah Disdukcapil mengadakan workshop kehumasan?
12. Apakah Disdukcapil mengadakan pelatihan kepada setiap karyawan?
13. bagaimana disdukcapil meningkatkan pelayan prima kepada masyarakat?
 - a. Kecepatan
 - b. Keramahan
 - c. Ketepatan
 - d. Kenyamanan
14. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan Prima di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir?
15. Apa faktor Pendukung yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir?
16. Apa faktor Penghambat yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dokumentasi



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Foto bersama Narasumber



Rapat kenerja Karyawan



Rekam KTP keliling di SMA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Jemput Berkas di Kecamatan Pekaitan(jemput bola)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Temu Ramah serta Penyerahan E-KTP

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ruang Tunggu

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : B-4289/Un.04/PP.00.9/05/2019
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Hal : Penunjukan Pembimbing
 a.n. Rahma

Pekanbaru, 24 Mei 2019

Kepada
 Yth. **Dra. Atjih Sukaesih, M.Si**
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. Rahma NIM. **11643200997** dengan judul **"Aktivitas Humas Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima dalam Pengurusan E-Ktp"** saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan.**

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
 Ekan,

Dr. Murdin, MA
 NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :
 Yth. Ketua Prodi Komunikasi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8807/2019
Jenis : Biasa
Jumlah : 1 (satu) Exemplar
Tujuan : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 12 Rabiul Akhir 1441 H
09 Desember 2019

Kepada Yth,
Kepala Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: RAHMA
N I M	: 11643200997
Semester	: VII (Tujuh)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

Aktivitas Humas Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima dalam pengurusan E-ktip

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
e.n. Rektor
Jd. U. Pekanbaru
Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat Kecamatan KM 6 Telp. (0767) 24381, 8001397 Fax. (0767) 23008, 8001397, Bagansiapiapi
Website : <http://disdukcapil.rohilkab.go.id> Email : disdukcapil_rohil@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 474/Disdukcapil/2020/188

Yang beranda tangan dibawah ini adalah :

: SYAFRIADI, SH. MH
: 19700502 200212 1 002
: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Rokan Hilir

Menerangkan bahwa yang bersangkutan di bawah ini :

Nama : RAHMA
Tempat / Tgl. Lahir : Teluk Merbau, 14-11-1997
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU)
Alamat : Pekanbaru

Penerang telah melaksanakan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan judul " Penerapan Fungsi Khumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima kepada Masyarakat " pada tanggal 9 Desember 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan dengan semestinya.

Bagansiapiapi, 23 September 2020

a.n. KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR
Sekretaris



SYAFRIADI, SH. MH

Pembina

NIP. 19700502 200212 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8807/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exemplar
Judul : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 12 Rabiul Akhir 1441 H
09 Desember 2019

Kepada Yth,
Kepala Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir
Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama	: RAHMA
NIM	: 11643200997
Semester	: VII (Tujuh)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

Aktivitas ~~humas~~ Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan pelayanan prima dalam pengurusan E-ktip

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Dekan,

Dr. Nurdia, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

RAHMA, Lahir di Teluk Merbau, Rokan Hilir pada tanggal 14 November 1997. Anak kelimah dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Bakri dan Ibunda Inoi. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri 007 Teluk Merbau, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau, lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke Ponpes Daraswaja Sungai Pinang selama tiga tahun dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 1 Kubu Rokan Hilir Hilir dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dan mengambil program studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan penulis melaksanakan penelitian dengan judul **“Penerapan Fungsi Kehumasan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat”**. Penulis berhasil menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada tanggal **04 November 2020** dengan **IPK terakhir 3.41** predikat **“Memuaskan”** dan berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

UIN SUSKA RIAU